



คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสกลนครินทร์

2565

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาฮะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี



หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาสะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้แทนหน่วยงานรัฐ และผู้แทนหน่วยงานเอกชน
ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2565 ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 100.00 คิดเป็นผลประเมินระดับ 10 คะแนน โดยท่านสามารถนำ
ผลประเมินดังกล่าวไปใช้เป็นหลักฐานเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ออกให้ ณ วันที่ 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565

6๑๙ นร.

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
ให้เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
องค์การบริหารส่วนตำบลปะกาะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
ปีงบประมาณ 2565

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ 2565 ใช้วิธีสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ครอบคลุมการให้บริการ 4 งาน แต่ละงานประกอบด้วยมิติคุณภาพ การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ให้ข้อมูล เป็นประชาชน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐและเอกชนที่รับบริการในพื้นที่จำนวน 150 คน เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 20 กันยายน ถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2565 มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิง บรรยายและร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม การประเมินความพึงพอใจพิจารณาจากค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจากงานที่ สำรวจทั้งหมด มีคะแนน 0-10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปะกาะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน ประเมิน
	พอใจ	ทั้งหมด			
1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	32	32	100.00	100.00	10
2. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	40	100.00		
3. งานส่งเสริมการกีฬา	39	39	100.00		
4. งานรายได้หรือภาษี	40	40	100.00		

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 10 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95

คะแนน 9 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95

คะแนน 8 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86-90

คะแนน 7 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81-85

คะแนน 6 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 76-80

คะแนน 5 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 71-75

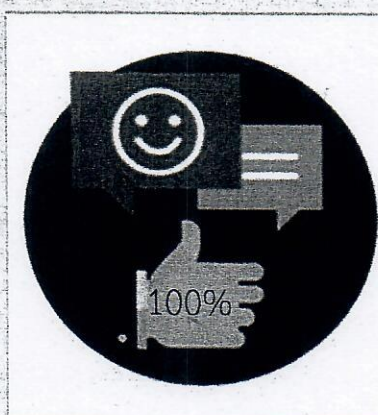
คะแนน 4 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 66-70

คะแนน 3 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 61-65

คะแนน 2 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 56-60

คะแนน 1 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 51-55

คะแนน 0 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 46-50



- 1 โยธาฯ (M=4.45)
- 2 พัฒนาชุมชนฯ (M=4.56)
- 3 ส่งเสริมการกีฬา (M=4.48)
- 4 รายได้หรือภาษี (M=4.56)

ความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ปะกาะรัง ปี 2565

ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ร่วมรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นตนเองให้เจริญก้าวหน้าและสอดคล้องตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่นนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ อิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนเอง และสอดคล้องกับแนวทางพัฒนาของจังหวัดและประเทศส่วนรวม ถึงแม้การดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่การดำเนินงานกำหนดให้มีกระบวนการกำกับติดตามด้วยระบบตรวจสอบและประเมินผลจากคณะกรรมการผู้เกี่ยวข้อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชนในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบและกำกับติดตามการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นกัน กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนผลการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา แนวคิดการประเมินความพึงพอใจถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะกันอย่างแพร่หลาย (เอกรินทร์ สังข์ทอง และคณะ, 2560) อาศัยหลักการสำคัญไม่ว่าจะเป็นความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า (Millet, 1954; Penchansky & Thomas, 1981, ชนิษฐ์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ให้บริการมีความเป็นกลาง (Weber, 1996) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการของทุกหน่วยงาน ในส่วนของภาครัฐนั้น ประชาชนทุกคนควรได้รับการบริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน รัฐจะต้องให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ให้บริการตรงเวลาและต่อเนื่อง ขณะเดียวกันควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการปรับปรุงคุณภาพและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกลไกสำคัญในการติดตามประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการได้มาซึ่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผลการประเมินจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่ขอรับประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลปีงบประมาณ 2565

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อย 4 งาน จากงานทั้งหมดที่ดำเนินงานรอบปีที่ผ่านมา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ได้รับมอบหมายให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ 2565 การดำเนินการใช้วิธีสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณตามกรอบงานที่หน่วยงานขอรับการประเมินได้ระบุไว้ ครอบคลุมมิติความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการพิจารณาจากคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 11 ระดับ (คะแนน 0-10) จากค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของทุกงานที่ประเมิน

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การบริหารส่วนตำบลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ตามเกณฑ์ขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดมาจกแบบสำรวจที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นระบบขั้นตอน และความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความหลากหลาย ความเพียงพอ ความทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ รวมถึงความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถ ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจา ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความเพียงพอของที่นั่ง วัสดุอุปกรณ์ การมีป้ายแนะนำการให้บริการ ตลอดจนสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19

กรอบแนวคิดในการประเมิน

แนวทางการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
การประเมินพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข และ 11) งานอื่น ๆ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์ หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานแสดงถึงความพึงพอใจตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ สูตรคำนวณ ร้อยละความพึงพอใจมีค่าเท่ากับผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้านหารด้วยจำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของร้อยละจากงานที่ประเมินทั้งหมด ดังนี้ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ได้ 10 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 95 ได้ 9 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 90 ได้ 8 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 85 ได้ 7 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 80 ได้ 6 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 75 ได้ 5 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 70 ได้ 4 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 65 ได้ 3 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 60 ได้ 2 คะแนน ไม่เก็ร้อยละ 55 ได้ 1 คะแนน น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้ 0 คะแนน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นคะแนนสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี และสะท้อนคุณภาพการให้บริการตามกรอบงานในปีที่ผ่านมา

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี เป็นการประเมินผลแบบรวบยอด (summative evaluation) ตามกรอบงาน เพื่อเสนอขอรับการประเมินในปีงบประมาณ 2565 ของแต่ละหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน

คณะผู้ประเมินกำหนดกรอบผู้ให้ข้อมูลในการประเมินเป็นผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามกรอบงานที่ให้บริการ 4 งาน ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจสำหรับปีงบประมาณ 2565 ผู้รับบริการประกอบด้วยประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้แทนหน่วยงานรัฐและผู้แทนหน่วยงานเอกชน การกำหนดขนาดตัวอย่างพิจารณาจากขนาดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ องค์กรขนาดใหญ่มีผู้ให้ข้อมูลประมาณ 250 คน องค์กรขนาดกลางมีผู้ให้ข้อมูลประมาณ 200 คน และองค์กรขนาดเล็กมีผู้ให้ข้อมูลประมาณ 150 คน ทั้งนี้ องค์กรการบริหารส่วนตำบลปะกาฮะรัง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นองค์กรขนาดเล็ก จึงกำหนดให้มีผู้ให้ข้อมูล 150 คน ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 150 คน ดังข้อมูลภูมิหลังดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามงานที่ประเมิน

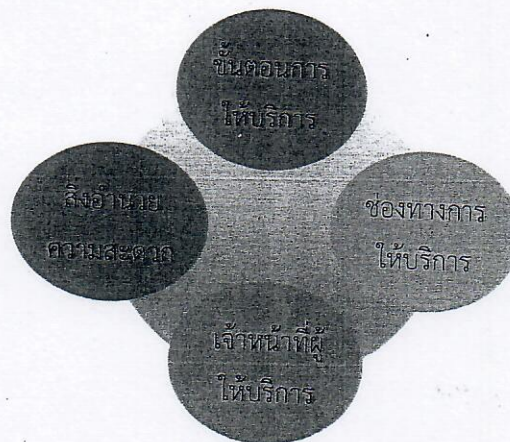
ข้อมูล	โยธา ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		ส่งเสริมการกีฬา		รายได้หรือภาษี	
	n	%	n	%	n	%	n	%
เพศ								
ชาย	20	62.50	14	35.00	28	71.80	15	38.50
หญิง	12	37.50	26	65.00	11	28.20	24	61.50
อายุ (ปี)								
<20	1	3.10	1	2.50	1	2.60	1	2.50
20-29	6	18.80	8	20.00	14	35.90	6	15.00
30-39	2	6.30	13	32.50	9	23.10	14	35.00
40-49	15	46.90	8	20.00	12	30.80	13	32.50
50-59	8	25.00	10	25.00	3	7.70	6	15.00
อาชีพ								
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	9.40	3	7.50	5	12.80	3	7.50
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	5	15.60	11	27.50	9	23.10	9	22.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8	25.00	10	25.00	9	23.10	9	22.50
เกษตรกร/ประมง	7	21.90	5	12.50	2	5.10	7	17.50
นักเรียน/นักศึกษา	1	3.10	3	7.50	2	5.10	1	2.50
รับจ้างทั่วไป	8	25.00	6	15.00	11	28.20	11	27.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ			2	5.00	1	2.60		
รายได้ (บาท)								
<10,000	69	68.80	72.50	72.50	62	61.50	85	85
10,000-14,999	25	25.00	17.5	17.5	31	30.80	8	7.50
15,000-19,999	6	6.30	10	10.00	8	7.70	8	7.50
≥20,000								
จำนวนครั้งที่รับบริการ (ครั้ง)								
1-3	32	100.00	40	100.00	39	100.00	40	100.00
4-6								
7-9								
>9								

เครื่องมือประเมิน

เครื่องมือประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีเป็นแบบสอบถาม มีรายการคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คณะผู้ประเมินได้ปรับคำถามมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ 2558 (อรทิพย์ เพ็ชรอุไร และคณะ, 2560) เพื่อความเหมาะสมกับบริบทการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตลอดจนให้คำถามมีความชัดเจนของภาษามากยิ่งขึ้น แต่ยังคงครอบคลุมมิติคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพ

แผนภาพที่ 2

กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



แบบสำรวจความพึงพอใจฉบับปรับปรุง 2565 มีรายการคำถามรวม 17 ข้อ จำแนกเป็นรายการคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ 4 ข้อ คำถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ข้อ รายการคำถามทุกข้อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในเบื้องต้นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางเปรียบเทียบรายการคำถามต่อไปนี้

ตารางที่ 3

รายการคำถามระหว่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ 2558 กับแบบสำรวจใหม่ปีงบประมาณ 2565

คำถามเดิม 2558	ปรับปรุง 2565
1. ขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ	ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ	ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ	
2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ	ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ	ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน
ไม่มี	ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่	ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์	ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ
ไม่มี	ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19

คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการมาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟากับตัวอย่างจำนวน 1,000 คน พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจมีความเที่ยงสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟาเท่ากับ 0.91 จากนั้น คณะผู้ประเมินได้นำรายการคำถามมารวมเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยมีรายการคำถาม 3 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ มีลักษณะคำถามชนิดแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และแบบเติมคำตอบ (completion) ซึ่งวัดตัวแปรสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงานในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะคำถามชนิดมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) มุ่งวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามงานที่กำหนด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ มีลักษณะคำถามปลายเปิด (open-ended question) ให้ผู้ตอบได้เขียนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทั้งนี้ ก่อนนำแบบสำรวจไปใช้คณะผู้ประเมินได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในภาพรวมอีกครั้ง ดังแบบสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. เพศ □ 1) ชาย □ 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. อาชีพ □ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

□ 2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

□ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว □ 4) เกษตรกร/ประมง

□ 5) นักเรียน/นักศึกษา

□ 6) รับจ้างทั่วไป

□ 7) พ่อบ้านแม่บ้าน/เกษียณ □ 8) อื่น ๆ

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

5. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
2. ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ					
5. ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ					
6. ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน					
7. ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19					
8. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่					
10. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
11. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
12. ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
13. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
14. ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
15. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
16. ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ					
17. ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....

.....

.....

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป้าหมาย เพื่อขอความร่วมมือเข้าหาตัวอย่างในพื้นที่โดยพิจารณาเส้นทางและหมู่บ้านที่เป็นตัวแทนของตำบลนั้น ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้ประเมินเข้าหาพื้นที่ระหว่างวันที่ 20 กันยายน ถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละพื้นที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามกรอบงาน 4 ด้าน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้เสนอให้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการประเมิน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสำรวจควบคู่กับการสัมภาษณ์ โดยคณะผู้ประเมินจะพิจารณาจากสถานการณ์ ความสะดวก และความสามารถในการใช้ภาษาไทยของผู้ตอบแต่ละคน หากผู้ตอบไม่สามารถใช้ภาษาไทยได้ไม่ว่าจะเป็นการอ่านหรือเขียนก็จะใช้วิธีการสัมภาษณ์ด้วยภาษามลายูแทนการเขียนตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (n) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คณะผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนคำถามปลายเปิดใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยายและแผนภูมิ

การประเมินผล

การประเมินผลเริ่มจากการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อรายการคำถามทั้ง 17 ข้อ มาเทียบกับเกณฑ์เพื่อจำแนกผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม โดยผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 ขึ้นไป ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากนั้นคณะผู้ประเมินจะวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละงาน รวม 4 งาน แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาคำนวณค่าเฉลี่ยร้อยละอีกครั้ง ก่อนนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน 11 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงาน

งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.45$, $SD=0.17$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.39$, $SD=0.36$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.56$, $SD=0.26$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.42$, $SD=0.31$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($M=4.44$, $SD=0.29$)

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.56$, $SD=0.16$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.42$, $SD=0.34$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.61$, $SD=0.21$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.53$, $SD=0.22$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.63$, $SD=0.32$)

งานส่งเสริมการกีฬา

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานส่งเสริมการกีฬา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.48$, $SD=0.17$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.39$, $SD=0.42$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.50$, $SD=0.28$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.44$, $SD=0.26$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.54$, $SD=0.28$)

งานรายได้หรือภาษี

ผลประเมินความพึงพอใจต่องานรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.56$, $SD=0.13$) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.47$, $SD=0.32$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.58$, $SD=0.22$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.53$, $SD=0.22$) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.64$, $SD=0.23$)

ตารางที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	32	4.45	0.17	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	32	4.39	0.36	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	32	4.22	0.42	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	32	4.47	0.51	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	32	4.47	0.51	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	32	4.56	0.26	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	32	4.50	0.51	มาก
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	32	4.63	0.49	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	31	4.58	0.50	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	32	4.53	0.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32	4.42	0.31	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	32	4.53	0.51	มากที่สุด
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	32	4.47	0.57	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.41	0.56	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.31	0.47	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32	4.38	0.49	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	32	4.44	0.29	มาก
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	32	4.56	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	32	4.38	0.49	มาก
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	32	4.28	0.46	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	32	4.47	0.51	มาก
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	32	4.53	0.51	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.51-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 5

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมิน	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	40	4.56	0.16	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ	40	4.42	0.34	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	40	4.50	0.51	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	40	4.35	0.53	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	40	4.40	0.55	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	40	4.61	0.21	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	40	4.63	0.49	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	40	4.60	0.50	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	40	4.60	0.55	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	40	4.63	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	4.53	0.22	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	40	4.55	0.50	มากที่สุด
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	40	4.58	0.50	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	4.58	0.50	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	4.45	0.50	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	4.49	0.51	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	40	4.63	0.32	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	40	4.65	0.53	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	40	4.55	0.50	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	40	4.65	0.48	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	40	4.63	0.49	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	40	4.65	0.48	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.01-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 0.51-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 6

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานส่งเสริมการกีฬา

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	39	4.48	0.17	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการ	39	4.39	0.42	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	39	4.38	0.54	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	39	4.31	0.47	มาก
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	39	4.49	0.51	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	39	4.50	0.28	มาก
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	39	4.59	0.50	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	39	4.56	0.50	มากที่สุด
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	39	4.41	0.50	มาก
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	39	4.44	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39	4.44	0.26	มาก
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	39	4.38	0.49	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	39	4.51	0.56	มากที่สุด
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	4.49	0.56	มาก
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	4.46	0.51	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39	4.36	0.49	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	39	4.54	0.28	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	39	4.46	0.51	มาก
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	39	4.54	0.51	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	39	4.56	0.55	มากที่สุด
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	38	4.58	0.50	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	39	4.56	0.50	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 7

ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	n	M	SD	ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	40	4.56	0.13	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ	40	4.47	0.32	มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	40	4.38	0.49	มาก
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการให้บริการ	40	4.53	0.51	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	40	4.50	0.51	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	40	4.58	0.22	มากที่สุด
2.1 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	40	4.63	0.49	มากที่สุด
2.2 ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการ	40	4.48	0.51	มาก
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน	40	4.58	0.50	มากที่สุด
2.4 ความเหมาะสมในการให้บริการตามมาตรการป้องกันโควิด-19	40	4.63	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	4.53	0.22	มากที่สุด
3.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	40	4.48	0.51	มาก
3.2 ความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดจาของเจ้าหน้าที่	40	4.50	0.51	มาก
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	4.55	0.50	มากที่สุด
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	4.45	0.50	มาก
3.5 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	4.65	0.48	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	40	4.64	0.23	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	40	4.65	0.48	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ	40	4.68	0.47	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ	40	4.48	0.51	มาก
4.4 ความชัดเจนของแผนผังและป้ายบอกจุดให้บริการ	40	4.65	0.48	มากที่สุด
4.5 ความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการช่วงโควิด-19	40	4.75	0.44	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.01-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.00-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

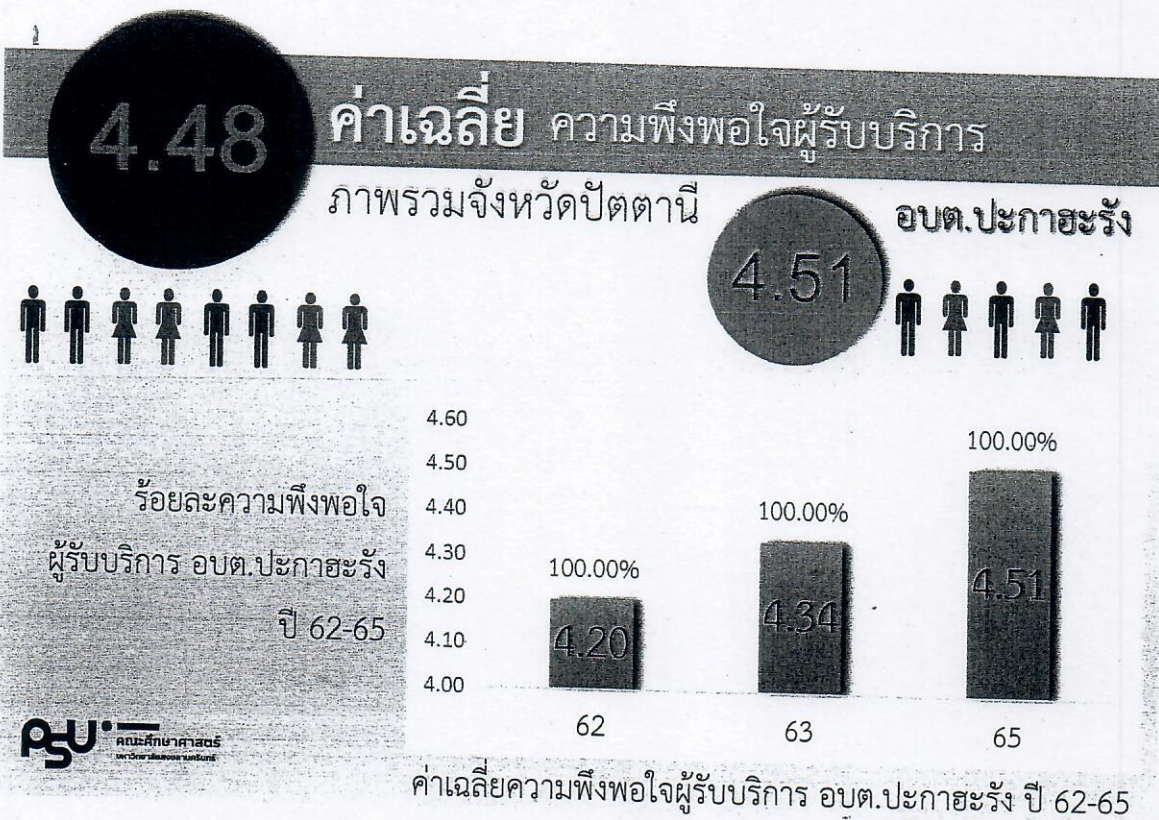
ส่วนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงาน พบว่า งานงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 งานส่งเสริมการศึกษามีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 และงานรายได้หรือภาษีมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากับ 100.00

ตารางที่ 8

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและจำแนกตามงาน

กรอบงาน	พอใจ		ไม่พอใจ		รวม	
	น	%	น	%	น	%
1. งานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	32	100.00			32	100.00
2. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	100.00			40	100.00
3. งานส่งเสริมการศึกษา	39	100.00			39	100.00
4. งานรายได้หรือภาษี	40	100.00			40	100.00
ค่าเฉลี่ยร้อยละ		100.00				



รายการอ้างอิง

- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตาม
มาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ
เมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
อรทิพย์ เพ็ชรอุไร, จุฑา ธรรมชาติ, บุษบรรณ เชิดเกียรติสกุล, และทิตยา ศรีสุวรรณ. (2560). การพัฒนา
ตัวบ่งชี้รวมความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารศึกษาศาสตร์*
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 28(2), 155-166.
- เอกรินทร์ สังข์ทอง, คณิดา นิจจรัลกุล, วรินธร อักษรนิมิต, จุฑา ธรรมชาติ, และจิราภรณ์ ผุดผาด. (2560).
ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี. *วารสารศึกษาศาสตร์*
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 28(1), 107-119.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.*
McGraw-Hill Book.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access definition and
relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2): 127-140.
- Weber, E. (1996). *General system theory: Foundations, Development, Applications.*
George Braziller.

รายงานความพึงพอใจของประชาชน-เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่รับบริการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล
การปฏิบัติราชการ และเสนอขอรับเงินรางวัลปีงบประมาณ 2565 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยมีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่เป็นหน่วยสำรวจข้อมูล
ระดับอุดมศึกษาในพื้นที่ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

